

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN PADA KONSUMEN
GOJEK**



Oleh :

FIFIN ANGGRAINI

NPM : 16.1.02.10749

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2020

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN PADA KONSUMEN
GOJEK**



Oleh :

FIFIN ANGGRAINI

NPM : 16.1.02.10749

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2020

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN PADA KONSUMEN
GOJEK**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran**

Oleh :

FIFIN ANGGRAINI

NPM : 16.1.02.10749

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2020**

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI KEPUASAN
PELANGGAN PADA KONSUMEN GOJEK**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

**FIFIN ANGGRAINI
NPM : 16.1.02.10749**

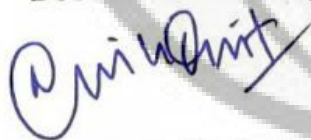
**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 12 Mei 2020**

Susunan Tim Penguji :

**Ketua : Dr. Djawoto, S.E., M.M.
Anggota : 1. Dr. Sonang Sitohang, S.M.I., M.M.
2. Dr. Anindhya Budiarti, S.E., M.M.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh :**

Dosen Pembimbing



Dr. Anindhya Budiarti, S.E., M.M.

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Suwitho, M.Si

Ketua STIESIA



Dr. Nur Fadrijah Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya

Nama : **FIFIN ANGGRAINI**

N.PM : **16.1.02.10749**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI KEPUASAN
PELANGGAN PADA KONSUMEN GOJEK**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 12 Mei 2020, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 12 Mei 2020

Yang membuat Pernyataan


FIFIN ANGGRAINI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A.MAHASISWA

Nama : Fifi Anggraini
NPM : 16.1.02.10749
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 30 Januari 1999
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 1/2
Alamat Rumah : Rembang 74 B, Surabaya
Status : Belum Menikah

B.ORANG TUA

Nama : M.Arifin
Alamat Rumah : Rembang 74 B, Surabaya
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Karyawan Swasta

C.RIWAYAT PENDIDIKAN

- 1.Tamat SD di SD Negeri Dupak 5 Surabaya tahun 2010
2.Tamat SLTP di SMP Taman Pelajar Surabaya tahun 2013
3.Tamat SLTA di SMK Negeri 1 Surabaya tahun 2016
4.Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VIII	2016-2020	Program Studi Strata I Manajemen

D.RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

FIFIN ANGGRAINI

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr Wb

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga pada akhirnya penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul :

“PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN PADA KONSUMEN GOJEK “

Penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pemasaran di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penyelesaian Skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dorongan, dan doa restu dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, ridho dan hidayah-NYA sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Ibu Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Dr. Suwitho, M.SI. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

4. Ibu Dr. Anindhyta Budiarti, S.E., MM selaku selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
5. Ibu Dra. Sasi Agustin. Ec., MM Selaku dosen wali yang telah memberikan arahan dan dorongan kepada penulis.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan arahan kepada penulis selama menjalankan studi.
7. Semua keluarga khususnya bapak dan ibu tercinta yang selama ini selalu memberikan bantuan kepada saya dalam menempuh pendidikan baik secara moril maupun materil.
8. Farid anggara yang selalu dengan sabar menemani, memberikan motivasi, serta bantuan yang saya butuhkan selama penulisan skripsi hingga penyelesaian penelitian ini.
9. Teman-teman CDC angkatan 2016 dan sahabat-sahabat yang selalu memberikan semangat, motivasi, membantu dan memberikan arahan dalam penyelesaian penelitian ini.
10. Seluruh kawan-kawan SM-2 tercinta yang bersama-sama berjuang dalam penyelesaian perkuliahan selama ini serta yang telah memberikan dukungan serta doa pada saya dalam penyelesaian penelitian ini.
11. Seluruh keluarga UKM Cemara Dance yang telah mengisi hari-hari saya selama perkuliahan dan memberikan banyak ilmu, pengalaman, kenang-kenangan dan tentunya dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan penelitian ini.

12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah turut andil dalam kelancaran penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, sehingga dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan penyusunan skripsi ini.

Akhir kata dengan mengucapkan syukur, doa dan harapan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Wassalamu 'alaikum Wr Wb

Surabaya, 27 April 2020

FIFIN ANGGRAINI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB 1: PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	10
BAB 2: TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	11
2.1 Tinjauan Teori	11
2.1.1 Loyalitas Pelanggan	10
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	14
2.1.3 Harga	19
2.1.4 Promosi	23
2.1.5 Kualitas Pelayanan	29
2.1.6 Penelitian Terdahulu	32

2.2 Rerangka Pemikiran	37
2.2.1 Model Konseptual	38
2.3 Perumusan Hipotesis	38
BAB 3: METODE PENELITIAN.....	44
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi (Obejk) Penelitian	44
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	45
3.3 Teknik Pengumpulan Data	46
3.3.1 Jenis Data	46
3.3.2 Sumber Data	46
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data	47
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	47
3.5 Teknik Analisis Data	52
3.5.1 Analisis Deskriptif	53
3.5.2 Uji Instrumen	53
3.5.3 Uji Goodness of Fit	55
3.5.4 Uji Asumsi Klasik.....	56
3.5.5 Analisis Jalur (Path Analysis)	58
3.5.6 Pengujian Hipotesis	60
BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	61
4.1 Hasil Penelitian	61
4.1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	61
4.1.2 Gambaran Umum dan Subyek Penelitian	65
4.1.3 Deskriptif Hasil Penelitian	68
4.1.4 Uji Instrumen	81
4.1.5 Uji Kelayakan Model	83
4.1.6 Uji Asumsi Klasik.....	85
4.1.7 Analisis Jalur (Path Analysis)	91
4.1.8 Uji Hipotesis Penelitian	93
4.2 Pembahasan	100

4.2.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	100
4.2.2 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	101
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelangga	102
4.2.4 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	102
4.2.5 Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	103
4.2.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	104
4.2.7 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan	104
4.2.8 Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan	105
4.2.9 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan.....	106
4.2.10 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	107
BAB 5: PENUTUP	108
5.1.Simpulan	108
5.2.Keterbatasan.....	110
5.3.Saran.....	111
JADWAL PENELITIAN.....	114
DAFTAR PUSTAKA.....	115
LAMPIRAN.....	119

DAFTAR TABEL

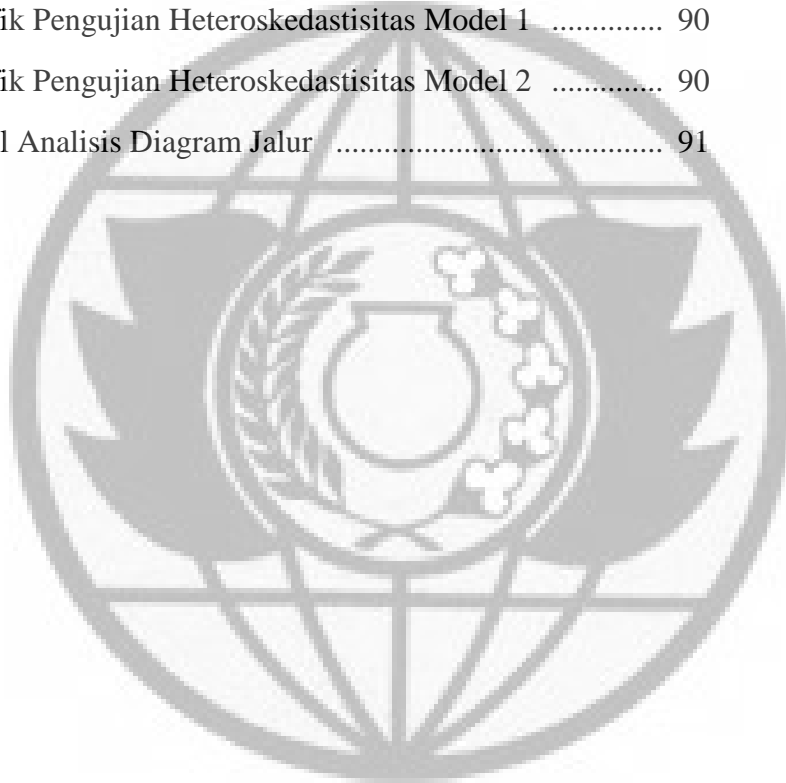
Tabel Halaman

1. Penelitian Terdahulu	36
2. Kelas Interval	51
3. Skala Likert	53
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	66
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	67
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas	68
8. Kelas Interval	69
9. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Harga	70
10. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Promosi	72
11. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kualitas Pelayanan ..	74
12. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pelanggan	77
13. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Loyalitas Pelanggan	79
14. Hasil Uji Validitas	82
15. Hasil Uji Reliabilitas	83
16. Hasil Uji F Model 1	83
17. Hasil Uji F Model 2	84
18. Koefisien Determinasi Model 1	84
19. Koefisien Determinasi Model 2	85
20. Hasil Uji Normalitas Model 1	86
21. Hasil Uji Normalitas Model 2	86
22. Hasil Uji Multikolineritas Model 1	89
23. Hasil Uji Multikolineritas Model 2	89
24. Hasil Pengujian Hipotesis	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

1. Model Konseptual	38
2. Digram Jalur	59
3. Grafik Uji Normalitas Model 1	87
4. Grafik Uji Normalitas Model 2	88
5. Grafik Pengujian Heteroskedastisitas Model 1	90
6. Grafik Pengujian Heteroskedastisitas Model 2	90
7. Hasil Analisis Diagram Jalur	91



DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 Kuesioner.....	119
2. Lampiran 2 Hasil Tabulasi Kuesioner.....	123
3. Lampiran 3 Frekuensi Data.....	125
4. Lampiran 4 Uji Validitas	131
5. Lampiran 5 Uji Reliabilitas.....	136
6. Lampiran 6 Uji Nomalitas.....	138
7. Lampiran 7 Uji Multikolineritas.....	142
8. Lampiran 8 Uji Heteroskedastisitas.....	143
9. Lampiran 9 Analisis Koefisien Determinasi, Uji F dan Uji t.....	144
10. Lampiran 10 Surat Tugas Bimbingan Penulisan Skripsi.....	146
11. Lampiran 11 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	147
12. Lampiran 12 Surat Pernyataan Riset.....	148
13. Lampiran 13 Berita Acara Bimbingan Penulisan Skripsi.....	149
14. Lampiran 14 Surat Keterangan Bebas Plagiasi.....	150
15. Lampiran 15 Hasil Plagiasi.....	151
16. Lampiran 16 Sertifikat Ekuitas.....	152

